

導入事例

# ソフトバンク社、デジタルトランスフォーメーションを通じて 4,500 FTE を削減し、従業員体験を改善

## 組織の概要

ソフトバンクグループ株式会社は日本の通信事業会社です。グローバルなテクノロジー企業として、情報革命を推進しています。

## 成果

**4,500**

FTE 削減数

**85%**

人材採用に費やす時間を削減

**52,000**

従業員から寄せられた生成 AI のアイデア

**50%**

モバイルサービス登録作業の削減率



テクノロジーを通じて、新しい感性を刺激することを目指しました。従業員とテクノロジーが一体となった働き方や職場環境を実現しています。

ソフトバンク株式会社、  
カスタマーサクセス本部、  
本部長  
上永吉聡志氏





## 課題

2016年に自動化を本格導入した後、ソフトバンク社は事業拡大を阻むボトルネックに直面していました。顧客と管理という観点から、自動化の取り組みをさらに進化させるためのブレークスルーを見つけることが課題だったのです。基本的に、ソフトバンク社はRPAの初期のメリットに甘んじることなく、組織内でより深く、より変革的な改革を目指していました。同社は、従業員体験 (EX) を向上させ、スタッフを日常の単純作業から解放し、付加価値のある業務に専念させることに意欲的でした。

## ソリューション

オートメーション・エニウェアの主要パートナーであるソフトバンク社は、本格的にオートメーションに取り組んでいます。同社はデジタルトランスフォーメーションを開始するにあたり、まずビジネスプロセスを戦略的に見直して、自動化の機会を特定しました。Automation Anywhereプラットフォームを活用することで、同社チームが使用する複数のアプリケーションが関与する部門横断型のビジネスプロセスの多くを自動化することに成功しました。自動化を受け入れ、自動化を推進する、デジタルに精通した従業員を育成するために、従業員トレーニングに多額の投資を行いました。先進のテクノロジーを導入して、RPAとAIを統合することで、タスクベースのオートメーションから、従業員/顧客体験に変革をもたらす包括的なプロセスオートメーションへと移行しました。



生成AIと既存テクノロジーの統合は今後も続いていくでしょう。現在、タスクベースのオートメーションからエンドツーエンドのプロセスオートメーションへの移行が加速するトレンドを目の当たりにしています。

ソフトバンク株式会社、  
法人プロダクト & 事業戦略本部、  
部長  
木下貴士氏

## 自動化されたプロセスの数

- 電話問い合わせ件数のAI予測
- 人材採用評価
- モバイルサービス登録
- 基地局の検査

## 事例の概要

ソフトバンク社は、オートメーション・エニウェアの協力のもと、デジタルトランスフォーメーションに着手しました。同社は、2016年にロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) を導入したものの、それ以降はオートメーションを拡張することに苦戦していました。この課題を克服するために、経営幹部主導の「デジタルワーカー 4000 プロジェクト」を立ち上げました。プロジェクトの目的は、従業員を定型業務から解放し、付加価値業務に専念させることです。同社は、年間 770 万時間を削減し、顧客体験 (CX) と従業員体験 (EX) の両方を強化することを目標として掲げました。

ソフトバンク社は、Business Process Reengineering (BPR) を導入し、非効率の解消を重視しながら、自動化すべきタスクの分析と優先順位付けを行いました。Automation Anywhere を使用して、さまざまなアプリケーション (Office365、Google、Salesforce など) が関与する部門横断型のビジネスプロセスのオーケストレーションを行いました。

これと並行して、デジタル人材の育成、RPA と AI に関する従業員トレーニング、自動化機会を特定および実行するためのトレーニングにも投資しました。「デジタルワーカー 4000 プロジェクト」の始動以降、トレーニングやプログラムを通じて従業員エンゲージメントが大幅に向上しました。たとえば、生成 AI を活用して従業員体験を強化するためにアイデアコンテストを開催しました。すると、わずか 10 日で 52,000 件ものアイデアが寄せられました。このアイデアコンテストは、現在では同社の定期イベントとなっています。

ソフトバンク社のさまざまなプロジェクトに生成 AI を組み込むことは、イノベーションを促進し、エンドツーエンドのプロセスオートメーションという目標達成に寄与するため、重要なマイルストーンになると考えられています。RPA と AI をプロセスレベルで連携させ、人間の介入をさらに軽減し、業務を合理化する上で、オートメーションサクセスプラットフォームが重要な役割を果たすことが期待されています。

この戦略的な取り組みにより、数千時間分もの手作業を効率化できただけでなく、従来型のキャリアサービスを提供する通信サービスプロバイダーから、デジタルトランスフォーメーションのリーダーへと進化するための道を切り拓くことができました。同社では、テクノロジーを顧客に提供する前に、主に社内でも活用しています。これにより、ツールに対する理解を深めた上でそのツールを顧客に提供し、テクノロジー重視のアプローチにより、最終的に業界に変革をもたらすことができます。

## 今後の展望

ソフトバンク社は、分析や戦略的意思決定のための AI を導入して、タスクベースのオートメーションから包括的なプロセスオートメーションに移行することで、業務効率を改善することを目指しています。同社は、AI とオートメーションを活用して社内のプロセスを改善だけでなく、革新的なソリューションを構築し、それを顧客に提供することで、通信/デジタルサービス業界における自社の役割を変革しようとしています。ソフトバンク社の戦略は、テクノロジーを社内でも活用し、そのテクノロジーに対する理解を深めた上で顧客に卓越したサービスを提供することです。




### Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォースプラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp)  [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

 @AutomationAnwJP  [www.facebook.com/AutomationAnywhJP](https://www.facebook.com/AutomationAnywhJP)

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. Automation Anywhere、A のロゴ、Automation 360、AARI、A-People、IQ Bot、Bot Insight は、米国およびその他の国における Automation Anywhere Inc. の商標・サービスマーク、または登録商標・サービスマークです。本書に記載されるその他の製品および会社名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標である可能性があります。

Automation Anywhere ©2024

2024 年 1 月